

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : LO QUE LA CONFIANZA SE LLEVÓ

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : XXXII

PALABRAS CLAVES: Producto, comunicación, logística,

TEMAS CUBIERTOS: Producto

RESUMEN DEL CASO

El caso que se pretende analizar desde la perspectiva de Mercadeo es enfocado hacia el producto, pondré como empresa a Empresa Mundo Tecnológico Ltda. la cual está por concretar el alquiler de 200 equipos portátiles nuevos de configuración robusta con la empresa Todo en Concretos S.A, empresa reconocida en el sector de la construcción en el país, estos equipos era para un proyecto que se venía gestionando el área comercial desde 4 meses atrás, eran equipos que debían ser instalados sitios específicos en todo el país. El proyecto tuvo una pausa por temas de presupuesto. Un mes más tarde; un nuevo encargado de Todo en Concreto S.A.S indica que se retoma proyecto y que se necesitan los equipos cuanto antes y que los 200 equipos ya no iban a ser entregados donde se había indicado inicialmente, sino que debían ser distribuidos en los diferentes Hoteles de la ciudad. Con esto, el área comercial solicitó con urgencia la compra de estos equipos para poder cumplirle al cliente.

Puesto que ya se tenía la negociación casi cerrada, y por el afán de cumplir con la meta mensual, la Ejecutiva Comercial no realiza los filtros necesarios que están en el reglamento para la entrega de los equipos, no se verificó la documentación

Especialización en Mercadeo

requerida para la entrega de estos, no se contactó a las personas encargadas de recibirlos, solo se le indicó al área de logística donde debían entregarse. Pasados 3 días, la encargada de la cuenta Todo en Concreto S.A.S llamó al contactó para solicitarle los documentos faltantes, pero los celulares ya no funcionaban, la ejecutiva llama al Pbx de la empresa y le dicen que el proyecto aún no ha empezado, que están en espera de aprobación de presupuesto y también que el Coordinador de ese proyecto llegue al país, puesto que está fuera del país en una capacitación. Al ver todo esto, la ejecutiva encargada llama a los Hoteles y las recepcionistas le informan que ahí no se está realizando ningún proyecto con la empresa Todo en Concreto S.A., con esto; dieron por entendido que los equipos habían sido robados por la persona quien decía ser el nuevo encargado del proyecto generando una gran pérdida para la empresa.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Ruby Triana Gonzalez	3168727699	Rubytriana14@hotmail.com

LISTADO DE ACTORES

1. **Ejecutiva Comercial:** Srta. Natalia Torres
2. **Empresa:** Mundo Tecnológico Ltda.
3. **Empresa:** Todo en Concretos S.A.
4. **Coordinador de proyecto Todo en Concreto S.A.S:** Sr. Julian Camacho
5. **Coordinador de Logística Mundo Tecnológico:** Andres Martinez
6. **Nuevo Coordinador de Proyecto Todo en Concreto:** Fabian Gonzalez
7. **Recepcionista Hotel Los Molinos:** Juanita Machado
8. **Recepcionista Todo en Concreto:** Andrea Echeverri
9. **Gerente de Mundo Tecnológico Ltda. :** Sr. Manuel Teodoro
10. **Directora Administrativa Mundo Tecnológico Sucursal:** Paola Vargas
11. **Empresa Proveedor de equipos:** Sistemas a Tiempo Ltda.

LO QUE LA CONFIANZA SE LLEVÒ

La empresa Mundo Tecnológico Ltda., es una empresa que se dedica al alquiler de tecnología principalmente orientada al sector empresarial, a nivel nacional, alquila equipos de escritorio, portátiles, impresoras, servidores, equipos periféricos como cámaras web, parlantes, diademas, infraestructura tecnológica a nivel empresarial, entre otros, a personas naturales y jurídicas debidamente establecidas que cumplan con los requerimientos exigidos por la legislación colombiana que permiten adelantar operaciones comerciales y/o mercantiles, primordialmente el registro mercantil emitido por las cámaras de comercio, sumado a ello, la empresa exige como requisito para contratar, que quien requiera los servicios ofrecidos, demuestre no tener impedimentos de orden legal o judicial para llevar a cabo operaciones mercantiles y actos jurídicos, de tal manera que no pueden estar sometidos a medidas cautelares o limitaciones de orden judicial. .

Esta empresa se encuentra en el mercado ofreciendo sus servicios hace más de 20 años, es reconocida por su excelente calidad y eficiente servicio, en el tiempo que lleva operando se ha destacado como unos de los mejores proveedores de servicios tecnológicos, llegando a competir con empresas del mismo sector que tienen presencia en todo el territorio nacional y algunas en el mercado internacional. Actualmente goza de tres reconocimientos otorgados por Fenalco en el año 2009, 2010 y 2011, gracias al excelente desempeño empresarial; que se destaca por ser una empresa innovadora y a la calidad de sus servicios, cualidades y reconocimientos que le han llevado a hacer presencia en sectores de mercado que se creían cautivos, creando así; condiciones favorables que se han venido

Caso de grado realizado por Ruby Triana Gonzalez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 29 de Agosto de 2014

Especialización en Mercadeo

traduciendo en un mejor posicionamiento en el mercado.

Actualmente mundo tecnológico tiene oficina principal en la ciudad de Bogotá y hace presencia con sedes denominadas (territorio) en las ciudades principales del país como Cali, Medellín y Barranquilla, procurando de esta manera hacer presencia en gran parte del territorio nacional. Dichas sedes gozan de autonomía administrativa para aprobar una operación comercial, llevar a cabo las acciones de orden jurídico necesarias y pertinentes garantizando el éxito de la operación y comercial y también adelanta los trámites necesarios para asegurar el pago en los términos y condiciones pactadas, llevando a cabo el recaudo de cartera vigente y vencida, a través de la vía judicial o extrajudicial, en esta última parte las acciones se adelantan previa notificación y solicitud de concepto previo y posterior aprobación a la oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá.

Mundo Tecnológico Ltda. está estructurada de la siguiente manera:

La casa matriz que funciona desde Londres es quien proyecta la estructura misional de la empresa, en Colombia existe un nivel gerencial liderado por un representante legal que a su vez sirve de enlace entre la casa matriz y las oficinas que funcionan desde cada sucursal en las ciudades capitales anteriormente referenciadas. Es el representante legal en Colombia el responsable de garantizar el cumplimiento del objeto social, además es quien califica desde Bogotá el desempeño empresarial de cada una de las sedes, es quien debe adelantar la coordinación y vigilancia del cumplimiento de las metas a nivel nacional y de evaluar el desempeño administrativo de cada una de ellas, tiene el deber y la obligación de aplicar las medidas correspondientes de orden interno disciplinario, para subsanar cualquier error, en tal virtud, es quien debe hacer el llamado al orden a cualquiera de los directores administrativos territoriales, dar aplicación al estatuto de la empresa en

Especialización en Mercadeo

el nivel gerencial. La estructura administrativa de la empresa está determinada de acuerdo a las indicaciones dadas desde la casa matriz, pero pueden variar de acuerdo a las condiciones del mercado y a los aportes que hechos desde el nivel gerencial Colombia. Es así como en Colombia y por ser una empresa en crecimiento; podemos decir que se han establecido varias áreas que deben trabajar de manera sinérgica, cada una de ellas desempeña un rol misional de relevada importancia en el cumplimiento del objeto social, áreas que si bien cuentan con la suficiente autonomía e independencia; deben trabajar de manera coordinada bajo los principios de eficiencia, coordinación, responsabilidad, celeridad y transparencia.

La responsabilidad se encuentra distribuida de acuerdo a las áreas de trabajo, esto; para estimular un elevado nivel de compromiso de cada una de las partes que componen la empresa y está determinada de conformidad con la participación que cada uno de los componentes de la empresa, y en el conjunto de acciones que lleva a cabo cada uno de ellos en la ejecución de los deberes misionales de la misma, responsabilidades que están enmarcadas dentro del reglamento interno corporativo, es por ello que podemos decir entonces; que la empresa cuenta con cuatro grandes áreas:

1. El Área Administrativa, que está integrada por el Director Administrativo y a su vez comercial de la empresa, es el área encargada de velar por el cumplimiento de los propósitos comerciales de la sucursal, es el enlace entre la parte gerencia, la parte comercial y de contacto directo con el cliente, se encarga además, de hacer seguimiento continuo a las metas de la empresa, autoevaluar el cumplimiento de las mismas, y presentar el resultado de dicha evaluación de acciones comerciales ante el área gerencial, esta labor

Especialización en Mercadeo

la desempeña la Sra. Paola Vargas, Joven emprendedora de 35 años, especialista en Mercadeo , quién lleva más de cinco años en la compañía.

2. El Área Comercial de la empresa está conformada por la ejecutivas y ejecutivos de cuenta que tienen como labor, establecer contacto con el clientes, es la parte que adelanta contacto directo con el cliente y además se encarga de establecer la prospección y consecución de nuevos y potenciales clientes, deben establecer cuál es la estrategia de mercadeo de acuerdo al tipo de cliente y servicio a ofrecer, deben desarrollar labores de fidelización del cliente, ejecutan la alimentación de la base de datos, es a través de las ejecutivas y los ejecutivos comerciales que el cliente hace saber a la empresa el nivel de satisfacción por los servicios prestados. el área comercial es a donde llegan todas las solicitudes de alquiler de equipos por parte de los clientes, esta es la encarga de hacer los filtros necesarios para decidir si es aprobado o no dicho alquiler, pacta con el cliente datos importantes como configuración de equipo, cantidad, en donde se debe entregar y fecha específica de entrega. Pero antes de poner en marcha la solicitud; se debe seguir un protocolo para tal fin, protocolo que la empresa tiene establecido en un manual de procedimientos comerciales que todo ejecutivo de cuenta esta en el deber y la obligación de conocer, para llevar a cabo sus actividades el ejecutivo de cuenta requiere entre otras cosas; hacer seguimiento telefónico a la venta, adelantar por lo menos una visita previa al cliente o al potencial cliente, y en ésta, se debe solicitar todos los documentos que evidencien la existencia y legalidad de la empresa, esto se hace cuando va a ser cliente por primera vez, para registro, y de ahí en adelante, cada vez que solicite alquiler de equipos, debe enviar por correo electrónico una orden de compra o carta donde especifique el alquiler.

Especialización en Mercadeo

3. La tercer área en la empresa se denomina; Área Logística; es la parte operativa de la empresa, tiene contacto y comunicación directo con el área comercial, se encarga de hacer la entrega y recolección de los equipos entregados en alquiler en los puntos determinados por el área comercial, en el desarrollo de dicha actividad, deben estar en disposición de desplazarse hasta donde sea necesario para conseguir el equipamiento necesario y satisfacer la necesidad del cliente. Esta área está liderada por el Ingeniero Andres Martínez, joven dedicado totalmente a su trabajo y considerado dentro de la compañía como el más eficiente de la compañía porque siempre cumple con los tiempos de respuesta exigidos por el cliente para la entrega de los equipos.
4. La cuarta área de la empresa se denomina Área Técnica, tiene como función adelantar las adecuaciones tecnológicas que el cliente requiere. Una vez el área logística ha llevado a cabo la entrega de los equipos, es el área que se encarga de velar por que el componente tecnológico cumpla los requerimientos del cliente, llevando a cabo la instalación de software, y depuración de equipos, tienen como función velar por el soporte y mantenimiento de los equipos durante el tiempo que el cliente este haciendo uso del material entregado, debe llevar a cabo el saneamiento de cualquier eventualidad que surja en el período de alquiler, debe estar en permanente comunicación con el área comercial, ya que es al área comercial a la que el cliente le hace saber sus inquietudes y las necesidades que va requiriendo en el uso del material alquilado.
5. La quinta área de la empresa es el Área de Cartera, encargada de adelantar la parte contable y financiera, establece contacto con el cliente para el

Especialización en Mercadeo

pago de las facturas. Tiene contacto directo con el área comercial, es el área comercial quien hace saber al área de cartera cuales son las condiciones de pago pactadas con cada cliente, y esta a su vez emite la correspondiente facturación, que para cada caso específico puede ser diferente dependiendo de variables como; la cuantía de la operación comercial, el tiempo de vigencia del contrato y las condiciones de cada cliente, traduciendo esto en pagos que pueden ir desde el pago a contra entrega, pago a treinta (30), (60) y (90) días.

Cada sucursal de Mundo Tecnológico Ltda. tiene sus cuentas (clientes), y los atiende a nivel nacional, es decir que distribuye los equipos que necesita a cualquier parte del país,, ello es así por política de fidelización corporativa, se hace así además para general comodidad al cliente, que ya viene siendo atendido por su ejecutivo de cuenta en su ciudad de origen, y además para garantizarle a la sede que obtiene el cliente, el cumplimiento de las metas propuestas. Sin embargo, si la ejecución del contrato se desarrolla en una ciudad diferente a la sede que consigue el cliente, es obligación de la sede de la ciudad donde se desarrollara el contrato, prestar todo el soporte técnico, operativo y logístico al cliente.

En el caso que vamos a tratar aquí hablaremos de la sucursal Medellín que entre muchas otras, tiene a su cargo la administración de toda la infraestructura tecnológica de la empresa Todo en Concreto S.A.S; con quien tiene relaciones comerciales con la empresa hace más de 10 años. La empresa Todo en Concreto S.A.S siempre ha sido una empresa transparente en sus negociaciones, siendo un cliente ejemplar en manejo de cartera, y que siempre ha dado muestras ejemplares de buenas prácticas comerciales.

Especialización en Mercadeo

A inicio del año 2013 Todo en Concreto S.A.S manifestó tener un proyecto en el cual necesitaban implementar un nuevo sistema operativo que permitiría agilizar sus procesos comerciales y que además para llevar a cabo este empalme y capacitación requiere de 450 equipos computadores portátiles durante aproximadamente 5 meses.

Para tal efecto establece contacto con la sucursal de la ciudad de Medellín, teniendo en cuenta que es la sede con quien siempre este cliente ha materializado todos sus proyectos, en tal sentido, allí se lleva a cabo contacto directo entre la ejecutiva comercial que por tradición siempre tuvo contacto con dicho cliente, la ejecutiva Natalia Torres, funcionaría de la compañía hace más de tres años, catalogada como la mejor ejecutiva de todas las sedes, siempre recursiva y dinámica, preocupándose siempre por el cumplimiento de las metas exigidas de la compañía. La Srta. Natalia Torres establece primer contacto con el coordinador de proyectos de Todo en Concreto S.A.S, el Sr. Julián Camacho, Ingeniero de Sistemas de 40 años, y que desde hace más de 5 años lidera los proyectos de la empresa, y es con quien siempre se estableció estrecha y confiable relación comercial.

El coordinador de este proyecto, le indicó a la ejecutiva comercial que dicho proyecto debería esperar; puesto que requería aprobación de presupuesto por parte de gerencia, pero que avisaba con anterioridad para que se fueran realizando las gestiones necesarias y cumplir con los tiempos de entrega, que por lo pronto él estaría fuera del país atendiendo otros asuntos de la empresa. Este proyecto se retomaría aproximadamente en 4 meses.

La ejecutiva toma en cuenta su aclaración e informa a las áreas pertinentes lo acordado con el Sr. Julián Camacho y quedando en seguimiento.

Especialización en Mercadeo

Pasados dos meses después de la última llamada telefónica del Sr. Julián Camacho a la ejecutiva de cuenta, ella recibe una llamada de alguien que se identifica como el Sr. Fabián González, quien dice ser el nuevo coordinador de proyectos de Todo en Concretos S.A.S, y que desde ese momento él sería el único contacto para el desarrollo de dicho proyecto.

Desde entonces, la Srta. Natalia Torres solo tuvo contacto institucional con el Sr. Fabián González el cual le indica las especificaciones técnicas y logísticas relativas a la entrega de equipos, dicha comunicación se estableció en primera instancia por vía telefónica, posteriormente mediante correo electrónico (Anexo 1), lo que le generó confianza a la ejecutiva comercial, llevándola a prescindir de confirmar la veracidad del contacto.

El Sr. Fabián González le especifica la configuración, cantidad de equipos y direcciones y fechas de entrega de los mismos; evidenciándose que las nuevas condiciones difieren de las inicialmente pactadas, sin embargo y pese a ello la ejecutiva omite su deber de llevar a cabo la confirmación y cotejo de la información. Sin embargo, a pesar de todas las inconsistencias observadas y ante la clara inobservancia del protocolo, la ejecutiva comercial tiene presente que su meta comercial estaba próxima a cumplirse, y sería un éxito con la ejecución de este proyecto; así la cantidad de alquiler de equipos se redujera a la mitad de los equipos inicialmente solicitados.

Como medida preventiva, la ejecutiva comercial le solicita al Sr. Fabián González los documentos necesarios para poder realizar gestión, tales como la orden de compra, carta firmada por él donde especifica cuando, donde y quienes son las personas encargadas de recibir los equipos, junto con la fotocopia de la cedula y

Especialización en Mercadeo

números telefónicos, los cuales deberían ser entregados en algunos hoteles de la ciudad.

Ante ese requerimiento, el Sr. Fabián le indica a la ejecutiva que dada la premura y de la necesidad del servicio no tiene documentos, pero que está en gestión y que los haría llegar en breve.

Teniendo claridad sobre las nuevas condiciones para la entrega, la ejecutiva comercial decide inmediatamente generar pedido en el sistema sin contar con los soportes necesarios para hacerlo, el área de logística recibe la solicitud de los equipos a través del sistema interno, logística a su vez, inicia trámite sin contar con el soporte documental, confiando en la buena gestión del área comercial y de la ejecutiva a cargo.

Siguiendo el trámite y verificando que los equipos no estaban disponibles en inventario, el área de logística comunica al área de compras que se deben adquirir de forma inmediata estos equipos para cumplir con las especificaciones dadas por el cliente. A su vez, el área de compras que conoce con antelación el proyecto y por tratarse de un cliente de excelente relación comercial con Mundo Tecnológico Ltda., decide comprarlos inmediatamente sin verificar existencia del soporte documental que el área comercial debió entregarle al área de logística, además que el gerente de compras; quien es el gerente general de la compañía el Sr. Manuel Teodoro, profesional en Economía de 56 años, casado y con tres hijos, y por supuesto con gran visión estratégica y comercial, tiene conocimiento de la necesidad de cumplir la meta, por ello también omite plena observancia al protocolo y decide realizar compra de los equipos que requiere el cliente Todo en Concreto

Especialización en Mercadeo

S.A.S; a pesar de las irregularidades observadas a lo largo del proceso contractual.

Una vez el proveedor; Sistemas a Tiempo Ltda. hace entrega de los equipos a la empresa, esta a su vez hace entrega de los mismos al área técnica de Mundo Tecnológico Ltda., quien adelanta la configuración y alistamiento de estos equipo, instalando los requerimientos y software requeridos por el cliente Todo en Concretos S.A.S.

Adelantado el alistamiento de los equipos, el área técnica pone a disposición de los mismos al área de logística quien a su vez hace entrega de estos en los sitios referenciados por la ejecutiva comercial, estableciéndose como sitios de entregas, diversos hoteles de la ciudad de Medellín.(Anexo 2, Anexo 3).

Estos a su vez son recibidos por personas que manifiestan ser representantes del cliente Todo en Concreto S.A.S sin acreditar ninguna vinculación documentada con dicha empresa, a pesar de esto, el área de logística no informa la irregularidad del proceso de entrega al área comercial y así poder tomar la medida preventiva del caso.

Ya entregados los equipos, la ejecutiva comercial decide establecer comunicación telefónica con el Sr. Fabián González con el fin de acordar los términos finales de la negociación y la entrega de los documentos para cerrar la solicitud en el sistema y dejar así debidamente documentado dicho pedido.

La Srta. Natalia Torres hace un primer intento vía telefónica pero no le es posible ubicarlo, el número suena apagado, inmediatamente le escribe un correo electró-

Especialización en Mercadeo

nico para indicarle que por ese medio puede enviarle la documentación pendiente, pero tampoco recibe respuesta.

Esto empieza a generar preocupación a la ejecutiva comercial, por esto decide llamar al teléfono institucional de Todo en Concreto S.A.S, la llamada es recibida por la recepcionista la Sra. Andrea Echeverri; la ejecutiva comercial le pide que la comunique con el Sr. Fabián González, a lo que responde la recepcionista que no conoce a la persona pero le pregunta que a qué área de la empresa pertenece para así tratar de ubicarlo, la Srta. Natalia Torres le indica que él se presentó ante Mundo Tecnológico Ltda. como Coordinador de Proyectos en todo lo concerniente a la ejecución de este contrato, ante el desconocimiento de la recepcionista le pide esperar en la línea para confirmar dicho dato, obteniendo como respuesta que el Sr. Fabián González no tiene vinculación con Todo en Concreto S.A.S y que éste proyecto aún no ha iniciado puesto que el Sr. Julián Camacho está fuera del país y que por lo tanto el proyecto está a la espera de su regreso.

Con noticia esta la ejecutiva decide llamar a los hoteles a los cuales se hizo entrega de los equipos, llama al Hotel Los Molinos, quien es atendida por la recepcionista la Sra. Juanita Machado, y le confirma que en ese hotel no se está llevando a cabo ningún proyecto de Todo en Concreto S.A.S.

Preocupada por la situación la Srta. Natalia Torres decide informarle lo sucedido a la directora administrativa de la sede la Sra. Paola Vargas, ella analiza el problema y concluye que los que los 200 equipos fueron hurtados.

Especialización en Mercadeo

La Sra. Paola Vargas decide informarle todo lo acontecido al gerente General Colombia, el Sr. Manuel Teodoro, inmediatamente éste decide hacer video conferencia con todas las áreas de la sucursal.

En la reunión el Sr. Manuel Teodoro empieza a indagar todo el proceso realizado para la entrega de estos equipos para este cliente. La Sra. Natalia Torres inicia comentando que la empresa Todo en Concreto S.A.S había designado a un nuevo coordinador de proyecto para su ejecución, además hace un recuento de los trámites y de los pasos seguidos en la realización del contrato, quedando en evidencia de las numerosas falencias y faltas al protocolo de las diversas áreas que compone la empresa. Desde la parte comercial no se verificó que el nuevo coordinador era en verdad la persona idónea para llevar a cabo el negocio, segundo, no realizó visita comercial para conocer el nuevo coordinador y pedir los documentos necesarios para la gestión de la solicitud. Después de esto, tampoco insistieron en la entrega de los documentos, además la ejecutiva comercial solo tuvo contacto vía celular, y el correo electrónico no era corporativo, es decir obvió los otros filtros de verificación, sumado a lo anterior, la ejecutiva no verificó con los Hoteles donde se hacia la entrega de los equipos si realmente la empresa Todo en Concreto S.A.S. iba a tener un evento para ese día.

Al hacer una evaluación de todo el proceso, se evidencia que la responsabilidad está distribuida en varias áreas, por ejemplo el área de logística realizó solicitud al área de compras sin tener la documentación necesaria para hacerlo, igual ocurre con el área de compras que también pasa por alto dicha verificación.

En síntesis hay una responsabilidad corporativa en tanto que todos tienen participación en la ocurrencia de los hechos, porque todos omitieron un deber relacionado al su cargo, omitiendo así el debido seguimiento al protocolo, tanto de manera

Especialización en Mercadeo

individual como de manera colectiva. Así mismo cuantificando el error se llega a la conclusión que el no seguimiento al protocolo significó para la empresa una pérdida de más \$400.000.000.

A esto se suma la inobservancia al plan de mejoramiento que se había establecido con anterioridad, puesto que no era la primera vez que la empresa había sido víctima de un hecho similar, aunque a una escala de menor significancia.

Adicionalmente se hizo una revisión exhaustiva del cumplimiento del protocolo para entrega de equipos, se enfatizó en las responsabilidades de cada área y de cada funcionario para la correcta ejecución del plan misional y objeto social de la empresa, el resultado es un plan de mejoramiento.

Después del incidente el coordinador el Sr. Julian Camacho se comunica con la ejecutiva comercial y le indica que el proyecto iniciará en un mes, por su parte la Sra. Natalia Torres da inicio al proceso y solicitud de equipos y documentación pertinente para dicha entrega, logrando culminar con éxito la negociación sin que el antecedente afecte la relación comercial entre la empresa Todo en Concreto S.A.S y Mundo Tecnológico Ltda.

Es evidente entonces que fue un conjunto de errores que de manera sistemática desconocieron principios básicos de administración, como el de coordinación, comunicación, revisión, control, autoevaluación entre otros, el excesivo pragmatismo por parte de la empresa, orientado principalmente y casi que exclusivamente al aseguramiento de la venta, para poder garantizar el cumplimiento de metas de orden financiero, dejando de lado el cumplimiento seguro y acertado de cada uno de los pasos fijados en el protocolo.

Especialización en Mercadeo

Se puede observar que la empresa en cada uno de sus niveles tanto jerárquicos como funcionales estuvo permeada por un exceso de confianza, confianza inspirada en la calidad del cliente con el que presuntamente trataban, pero incurren en un conjunto de errores que pudieron ser vencibles, como por ejemplo no llevar a cabo desde el principio la verificación respecto de la identidad del cliente, y la idoneidad de quien se presentó como delegado para realizar tal operación comercial en nombre del cliente, ello se fue posponiendo de tal manera que todo el andamiaje empresarial opero en función de datos no valorados y de un cliente no certificado de acuerdo a los estándares aprobados, exigidos y formulados por la misma empresa Mundo Tecnológico Ltda.

Queda expuesto también, que dentro de este pragmatismo sobre el cual giro toda la operación, hay un elemento de orden psicológico en cada uno de los actores que intervinieron, una motivación impulsada para dar cumplimiento a una meta de venta, que no tuvo en cuenta que si bien es cierto; la existencia de la empresa está dada entre otras razones por el éxito de las operaciones comerciales, su supervivencia también depende de cómo se lleven estas a cabo y de cómo la empresa rescata de cada operación comercial aspectos de orden positivo y negativo, para aplicar en futuros negocios.

Cabe destacar que la empresa cuando advierte la falla, da inicio al plan de mejoramiento, y aunque el cliente advierte el error en que la empresa incurrió y la pérdida de recursos de orden financiero, técnico y humano que ello conllevo para Mundo Tecnológico Ltda, el negocio continua su trámite y no se tiene información acerca de deterioro en la relación comercial que se traía, ya que la empresa decide resolver el asunto con mirada introspectiva, haciendo reconocimiento de las fallas en las que se pudo incurrir, lo que condujo a que el negocio se realizara fi-

Especialización en Mercadeo

nalmente, y a pesar del inconveniente, el cliente no perdiera confianza en su proveedor, ya que actualmente se siguen llevando a cabo contratos de la misma naturaleza con dicho cliente.

La empresa evalúa actualmente dentro de plan de mejoramiento la formulación de indicadores que le permitan evaluar además del cumplimiento de metas financieras, otro tipo de metas estratégicas, que conduzcan a analizar la eficacia y eficiencia en aquellos aspectos de orden administrativo, desarrollo institucional y talento humano.

MUNDO TECNOLOGICO LTDA.

Medellín, 15 de Junio de 2013

ORDEN DE INSTALACION: MED 17388

**Señores:
TODO EN CONCRETO S.A.S**

**Recibe:
Sr. Fabián Gonzalez
Hotel Las Marias
Cl 51 No. 13-25
Medellín**

EQUIPOS INSTALADOS

I. PORTATILES

100 Computador portátil HP Core i5-650LM, de 2.13 GHZ, con 4 GB en RAM; Disco Duro de 250 GB, Puerto de Video, Puerto de Red Inalámbrica. Puerto de Fax, DVD-Writer, Puerto de Sonido

S/N ML-523658

Accesorios: Adaptador de Corriente, Batería, Cable de Poder, Correas, Maletín.

En caso de alguna falla comuníquese con la empresa, por ningún motivo deben destaparse los equipos. Verifique el estado de la propiedad utilizada por los funcionarios de Mundo Tecnológico Ltda. antes de firmar la conformidad del servicio.

CLAUSULA DE EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD: La empresa no se hace responsable de las consecuencias legales presentes o futuras, por el uso indebido del equipos(s) por el cliente, durante el periodo de alquiler.

Verificación de los COA'S por parte del cliente en cada uno de los equipos

—

Firma del cliente _____

Verificación por parte del cliente, que los equipos portátiles ni presentan clave en el setup

—

Firma del cliente _____

ENTREGO

MUNDO TECNOLOGICO LTDA

**RECIBIO
NOMBRE**

Firma y Sello

MUNDO TECNOLOGICO LTDA.

Medellín, 15 de Junio de 2013

ORDEN DE INSTALACION: MED 17387

**Señores:
TODO EN CONCRETO S.A.S**

**Recibe:
Sr. Fabián Gonzalez
Hotel Los Molinos
Kr 25 No. 11-32
Medellín**

EQUIPOS INSTALADOS

I. PORTATILES

100 Computador portátil HP Core i5-650LM, de 2.13 GHZ, con 4 GB en RAM; Disco Duro de 250 GB, Puerto de Video, Puerto de Red Inalámbrica. Puerto de Fax, DVD-Writer, Puerto de Sonido

S/N ML-523658

Accesorios: Adaptador de Corriente, Batería, Cable de Poder, Correas, Maletín.

En caso de alguna falla comuníquese con la empresa, por ningún motivo deben destaparse los equipos. Verifique el estado de la propiedad utilizada por los funcionarios de Mundo Tecnológico Ltda. antes de firmar la conformidad del servicio.

CLAUSULA DE EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD: La empresa no se hace responsable de las consecuencias legales presentes o futuras, por el uso indebido del equipos(s) por el cliente, durante el periodo de alquiler.

Verificación de los COA'S por parte del cliente en cada uno de los equipos

Firma del cliente_____

Verificación por parte del cliente, que los equipos portátiles ni presentan clave en el setup

Firma del cliente_____

ENTREGO

MUNDO TECNOLOGICO LTDA

**RECIBIO
NOMBRE**

Firma y Sello



Fabian Gonzalez <todoenconcretosas1@gmail.com>

PROYECTO TODO EN CONCRETO SAS

Fabian Gonzalez <todoenconcretosas1@gmail.com>
Borrador para: comercialmed1@mundotecnologico.com.co

Srta. Natalia Torres

Cordial saludo,

De acuerdo a nuestra conversación el día de hoy, le indico que yo soy el encargado de ahora en adelante de todo lo concerniente al proyecto de TODO EN CONCRETO SAS, como le indiqué necesitamos los 200 equipos portatiles Core I5 licenciados en los siguientes hoteles aqui en Medellin

- Hotel Los Molinos
Kr 25 No. 11-32

- Hotel Las Marias
Cl 51 No. 13-25

Estos equipos los necesitamos el día 15 de Junio a las 6:00 a.m.

Estamos realizando toda la documentacion que usted solicitó, tan pronto las tenga en mis manos se los entregaré.

Cordialmente,

FABIAN GONZALEZ
Celular. 3205896325